

Mémoire de la Cadd

Consultation réglementaire relative au traitement des réclamations par des personnes non certifiées pour donner suite aux changements apportés à la Loi sur la distribution

Au nom des membres de la Corporation des assureurs directs de dommages du Québec (**Cadd**), c'est avec plaisir que nous vous soumettons nos observations et nos suggestions sur le projet de règlement relatif au traitement des réclamations par des personnes non certifiées.

Les changements proposés dans le projet de règlement vont dans la bonne direction, toutefois afin d'éviter une amplification de la charge administrative engendrée par certaines exigences énoncées dans les articles du projet de règlement, des améliorations sont souhaitables.

Le PL 30 a été discuté, rédigé et accepté avec comme objectif de donner la flexibilité requise aux assureurs en élargissant le montant de sinistre pouvant être traité par des personnes non certifiées. Cependant, les événements de l'été 2024 engendrés par la tempête Debby nous démontrent qu'à elles-seules les dispositions du PL 30 ne garantiraient pas que les assureurs puissent réagir de manière diligente lors d'événements catastrophiques. La notion de flexibilité lors de situations exceptionnelles est un élément essentiel à considérer afin d'assurer une réponse adéquate et de bien protéger les consommateurs. A cet égard la Cadd exprime le souhait qu'outre l'assouplissement du règlement qu'un mécanisme d'exception en cas de catastrophe puisse être adopté et enchâssé dans la loi sur la distribution ou les règlements qui en découlent.

Dans les pages suivantes, on retrouvera des commentaires, des questions et des suggestions pour certains articles du projet de règlement pour lesquels la Cadd est d'avis que l'Autorité des Marchés Financiers devrait préciser ses intentions et objectifs sous-jacents afin de mieux comprendre les attentes envers les assureurs.

La Cadd remercie l'Autorité des Marchés Financiers de la considération qu'elle accordera aux présentes recommandations.

Si des renseignements additionnels ou des précisions étaient requis à la suite de la lecture de ce mémoire, nous vous invitons à contacter monsieur **Denis Côté**, directeur général de la Corporation, au 581 986-9762 ou par courriel à Denis.Cote@outlook.com.

Consultation réglementaire relative au traitement des réclamations par des personnes non certifiées pour donner suite aux changements apportés à la Loi sur la distribution.

• **Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2, a. 223, par. 8°, 11° et 13.1°).**

Article	Commentaire
<p>L'article 16 du Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome (chapitre D-9.2, r. 2) est remplacé par le suivant :</p> <p>« 16. Les articles 13 à 15 s'appliquent compte tenu des adaptations nécessaires :</p> <ul style="list-style-type: none">1° aux dossiers sur les activités externes des représentants visés à la sous-section 2.1;2° au registre des commissions prévu à la sous-section 3;3° à la documentation relative à la révision effectuée par le superviseur d'une personne visée au paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 10 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) conformément à l'article 9.13 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants (chapitre D-9.2, r. 10). ».	<p>Aucun commentaire.</p>

L'article 17 de ce règlement est modifié par l'insertion, à la fin du premier alinéa, du paragraphe suivant :

« 11° dans le cas où le dossier est traité par une personne visée au paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 10 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2), le nom de cette personne, une mention qu'elle est une personne visée à cet article et le nom de l'expert en sinistre qui la supervise. ».

L'article 17 mentionne que les dossiers clients, **sauf pour la discipline de l'assurance de dommage**, doivent contenir divers renseignements mais le 11e élément de la liste fait référence au nom de la personne non certifiée et le nom de l'expert en sinistre qui le supervise ce qui est vraiment ***de l'assurance de dommage***;

Nous croyons que l'ajout de l'élément 11 devrait être à l'article 21 et non 17.

Si finalement, l'assurance de dommage est incluse et non exclue, le point 3 ne peut s'appliquer car en assurance de dommage, les assureurs n'ont pas nécessairement la date de naissance de l'assuré et il faudra clarifier également si cette information doit être inscrite dans le dossier client ou s'il faut être en mesure de la retracer (ce qui pourrait nécessiter du développement informatique).

Avec le PL 30 et l'augmentation du seuil des montants de sinistre pouvant être traités par des personnes visées de 2000\$ à 5000\$, le risque de traitement inéquitable des consommateurs est marginal voire inexistant puisque les personnes visées sont formées et encadrées.

L'obligation de divulguer de façon systématique le nom de l'expert en sinistre qui supervise la personne visée ajoute de la lourdeur administrative. La possibilité d'escalader à un superviseur/gestionnaire est d'emblée présente pour les consommateurs.

Article	Commentaire
<p>Ce règlement est modifié par l'insertion, après l'article 28.1, de ce qui suit :</p> <p>« § 8. — <i>Registre des personnes visées au paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 10 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers</i></p> <p>28.1.1. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome tient un registre des personnes agissant sous la supervision d'un expert en sinistre qui contient, pour chaque personne visée au paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 10 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2), les renseignements suivants :</p> <p>1° le nom, la date de naissance et l'adresse résidentielle de la personne; 2° le nom de l'expert en sinistre qui la supervise; 3° la date à laquelle elle commence et celle à laquelle elle cesse d'agir à ce titre. ».</p>	<p>Tenir un tel registre va engendrer une lourdeur administrative et est incompatible avec la réalité des opérations au niveau de l'assignation des superviseurs. De plus, faut-il comprendre par la rédaction proposée que seulement 1 superviseur par employé non certifié peut figurer dans le registre ou serait-il possible de prévoir une pluralité de superviseurs sachant que ces derniers pourraient varier en fonction de divers facteurs? Pensons notamment aux absences et vacances, changements organisationnels ou à la gestion des catastrophes demandant de l'agilité pour bien répondre aux consommateurs.</p> <p>Nous comprenons qu'en vertu de l'art. 17(11), chaque dossier traité par un employé non certifié devra de toute manière contenir le nom de l'expert spécifique qui le supervise dans ledit dossier.</p>
<p>Ce règlement est modifié par l'insertion, après l'article 28.3, de ce qui suit :</p> <p>« SECTION II.2 RÈGLES PARTICULIÈRES À L'EXPERTISE EN RÈGLEMENT DE SINISTRES</p> <p>28.4. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome qui emploie une personne visée au paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 10 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) doit :</p> <p>1° déterminer les tâches que cette personne peut effectuer;</p> <p>2° présenter, par écrit, les étapes à suivre pour le traitement d'une réclamation;</p> <p>3° s'assurer que le superviseur soit disponible en temps utile pour cette personne;</p> <p>4° s'assurer que le superviseur documente la révision des tâches effectuées par cette personne conformément à l'article 9.13 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants (chapitre D-9.2, r. 10). ».</p>	<p>L'insertion de cet article apporte de nouvelles exigences en termes de supervision, de définition et de documentation. Ces exigences apporteront une lourdeur sur la charge des superviseurs. Elles ne laissent entrevoir aucune souplesse par rapport au degré d'intensité de supervision requise liée à l'expérience ou la qualité du travail de la personne supervisée.</p> <p>1. Déterminer les tâches effectuées : Doit-on comprendre ici, qu'on vise les tâches relevant habituellement d'un expert en sinistre (activités exclusives aux experts) et non l'ensemble des tâches?</p> <p>2. Il faudrait préciser à qui s'adresse cet élément précis. Pourquoi cette exigence que ce soit fait par écrit ?</p> <p>4. Qu'entend-t-on par documenter la révision des tâches ?</p>

• **Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2, a. 200, par. 10°)**

Article	Commentaire
<p>Le Règlement sur l'exercice des activités des représentants (chapitre D-9.2, r. 10) est modifié par l'insertion, après l'article 9.10, de ce qui suit :</p> <p>« § 4. — <i>Règles particulières aux experts en sinistre</i></p> <p>9.11. Le superviseur d'une personne visée au paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 10 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) est un représentant autorisé à agir dans la discipline « expertise en règlement de sinistres » ou dans la catégorie « expertise en règlement de sinistres des particuliers » et qui, pendant au moins 24 mois dans les 36 derniers mois, a été titulaire d'un certificat et a agi comme représentant dans cette discipline ou catégorie de discipline.</p> <p>9.12. Afin d'agir comme superviseur d'une personne visée au paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 10 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2), le représentant doit satisfaire aux conditions suivantes :</p> <p>1° ne pas, au cours des cinq années précédant la date à laquelle il doit commencer à agir comme superviseur, avoir fait l'objet d'une sanction disciplinaire imposée en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) ni avoir été radié par le comité de discipline d'un ordre professionnel et ne pas faire l'objet d'une telle sanction ou d'une telle radiation pendant qu'il agit à ce titre;</p> <p>2° ne pas être titulaire d'un certificat assorti de restrictions ou de conditions conformément aux articles 218, 219 ou 220 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) affectant sa capacité d'agir à ce titre.</p>	<p>Les obligations envers les qualités des superviseurs sont logiques et cohérentes.</p> <p>Toutefois, le nouveau règlement laisse présager la notion de supervision obligatoire pour tous les dossiers visés par la loi.</p> <p>Cette obligation nous apparaît extrême et causera assurément de la pression en termes de capacité et des délais de règlement. Ce qui va à l'encontre de l'intention de protection des consommateurs.</p>

Article	Commentaire
<p>9.13. Le superviseur d'une personne visée au paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 10 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) révise les tâches accomplies et les étapes suivies par cette personne :</p> <p>1° si la proposition de règlement correspond à la demande d'indemnisation du client, après la négociation du règlement, aléatoirement;</p> <p>2° si la proposition de règlement ne correspond à la demande d'indemnisation du client, avant la négociation du règlement, pour chaque dossier de réclamation.</p> <p>Il doit également consigner cette révision.</p> <p>Dans tous les cas, le superviseur s'assure que le règlement proposé est conforme au contrat d'assurance. ».</p>	<p>Il est recommandé que les formulations utilisées soient revues pour clarifier l'intention et assurer une application cohérente et pratique dans le cadre des règlements de sinistre.</p> <p>1. La notion « aléatoirement » donne de la marge de manœuvre au superviseur pour réviser les dossiers</p> <p>2. Il manque un « pas » dans la phrase, entre « ne et correspond »</p> <p>Le sous-point 2 est un recul vis-à-vis l'actuel. Comment pourrions-nous savoir à l'avance que le règlement correspond ou pas à la demande d'indemnisation. Rarement un assuré nous soumet une demande avec un montant auquel il s'attend de recevoir. Cela serait un grand pas de recul vis-à-vis l'actuel et beaucoup trop restrictif. On a qu'à penser aux dossiers de convention directe où dès le premier appel, un non certifié peut établir la recevabilité et le % de responsabilité.</p> <p>La notion de proposition de règlement est vague car il peut y avoir plus d'un élément visé par un règlement (Exemple : bâtiment, contenu, répartitions aux véhicules, véhicule de remplacement).</p> <p>La phrase « <i>Dans tous les cas, le superviseur s'assure que le règlement proposé est conforme au contrat d'assurance</i> » est superflue puisque le superviseur détient un certificat d'experts en sinistre et est régi par un code de déontologie.</p> <p>Nous comprenons que l'intention est que les dossiers plus sensibles tels que refus de couverture ou l'atteinte d'une limite soient révisés par un superviseur.</p>

• **Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2, a. 223, par. 1°, 4° et 5°)**

Article	Commentaire
<p>L'article 2 du Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome (chapitre D-9.2, r. 15) est modifié par l'insertion, après le paragraphe 6°, du suivant :</p> <p>« 6.1° dans le cas d'une personne morale qui entend s'inscrire dans la discipline de l'expertise en règlement de sinistres, les nom, date de naissance et adresse résidentielle des personnes visées au paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 10 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) qui seront à son emploi; ».</p>	<p>L'introduction de ces articles apporte une lourdeur indue quant à l'obligation d'informer l'Autorité en continue (entrée en vigueur du règlement, une fois par an et à tous les changements).</p>
<p>L'article 4 de ce règlement est modifié par l'insertion, après le paragraphe 3°, du suivant :</p> <p>« 3.1° dans le cas d'un représentant qui entend s'inscrire dans la discipline de l'expertise en règlement de sinistres, les nom, date de naissance et adresse résidentielle des personnes visées au paragraphe 3 du deuxième alinéa de l'article 10 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) qui seront à son emploi; ».</p>	
<p>L'article 6 de ce règlement est modifié par l'insertion, après le paragraphe 3°, du suivant :</p> <p>« 3.1° dans le cas d'une société qui entend s'inscrire dans la discipline de l'expertise en règlement de sinistres, les nom, date de naissance et adresse résidentielle des personnes visées au paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 10 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) qui seront à son emploi; ».</p>	

Article	Commentaire
<p>L'article 9 de ce règlement est modifié par l'ajout, à la fin, de l'alinéa suivant :</p> <p>« Lorsque ce changement concerne une personne visée au paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 10 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2), le titulaire de l'inscription doit également aviser l'Autorité, selon le cas, de la date à laquelle cette personne a commencé ou de celle à laquelle elle a cessé d'agir conformément à cet article. »</p>	<p>L'introduction de ces articles apporte une lourdeur indue quant à l'obligation d'informer l'Autorité en continue (entrée en vigueur du règlement, une fois par an et à tous les changements).</p>
<p>L'article 10 de règlement est modifié par l'ajout, après le sous-paragraphe <i>j</i> du paragraphe 2°, du sous-paragraphe suivant :</p> <p>« <i>k</i>) le cas échéant, une liste à jour des nom, date de naissance et adresse résidentielle des personnes visées au paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 10 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) qui sont à son emploi; ».</p>	<p>Le milieu de l'assurance fait déjà face à des enjeux de mains d'œuvre importants. En conséquence, le taux de roulement pour les experts en sinistres est élevé et encore plus pour les personnes visées. Le registre des personnes visées fera donc l'objet de modifications constantes, certains n'agissant à ce titre que très brièvement. Aussi, d'un point de vue opérationnel, la transmission du nom, date de naissance et adresse résidentielle des personnes visées au paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 10 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) qui seront à notre emploi doit faire l'objet d'un processus opérationnel simplifié. La mise à jour de ces renseignements sur une base individuelle, avec frais par modification individuelle au registre, rends difficile et onéreux le recours aux personnes visées, surtout sur une base temporaire en cas d'urgence. Le processus de transmission de l'information sur ces personnes doit donc refléter cette réalité et être simplifiée, permettant la transmission des informations en bloc et sans frais.</p>
<p>Le cabinet ou la société autonome qui, au 9 mai 2025, emploie une personne visée au paragraphe 3 du deuxième alinéa de l'article 10 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2), doit transmettre à l'Autorité, au plus tard le 8 juin 2025, les nom, date de naissance et adresse résidentielle de cette personne.</p>	